Fig.1

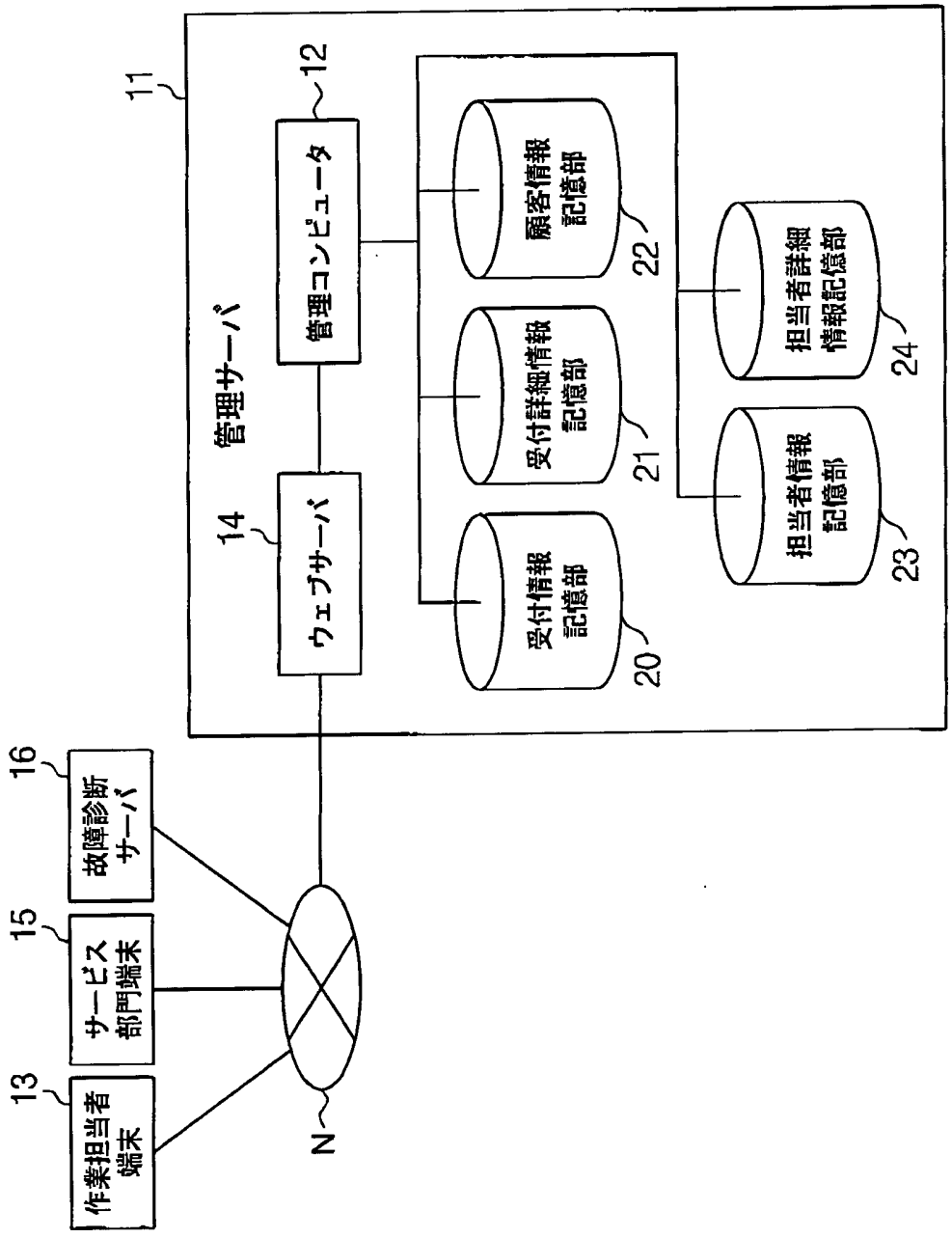

11
管理サーバ
12
管理コンピュータ
14
ウェブサーバ
20
受付情報記憶部
21
受付詳細情報記憶部
22
顧客情報記憶部
23
担当者情報記憶部
24
担当者詳細情報記憶部
N
13
作業担当者端末
15
サービス部門端末
16
故障診断サーバ

Fig.2

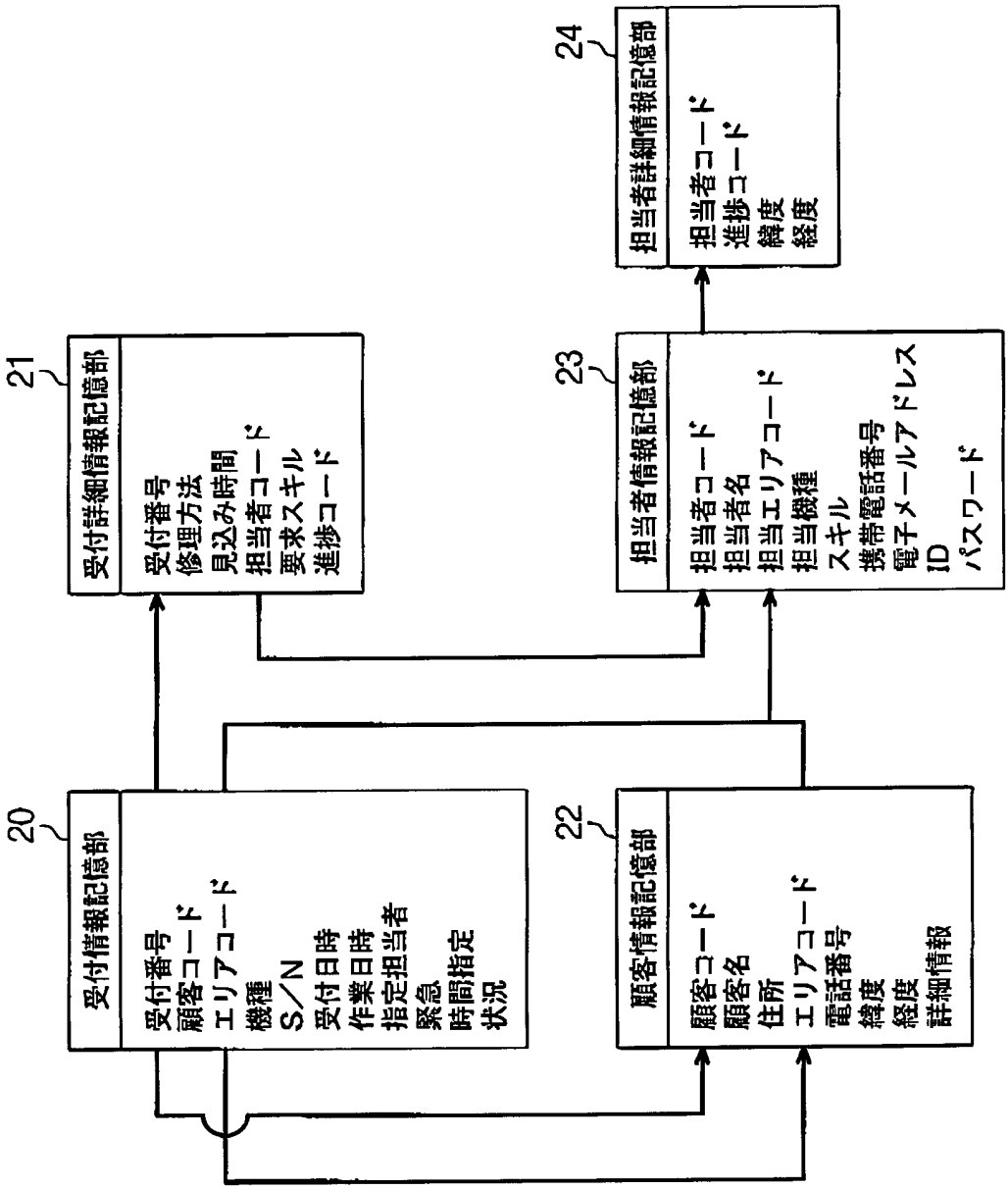

20
受付情報記憶部
受付番号
顧客コード
エリアコード
機種
S／N
受付日時
作業日時
指定担当者
緊急
時間指定
状況
21
受付詳細情報記憶部
受付番号
修理方法
見込み時間
担当者コード
要求スキル
進捗コード
22
顧客情報記憶部
顧客コード
顧客名
住所
エリアコード
電話番号
緯度
経度
詳細情報
23
担当者情報記憶部
担当者コード
担当者名
担当エリアコード
担当機種
スキル
携帯電話番号
電子メールアドレス
ID
パスワード
24
担当者詳細情報記憶部
担当者コード
進捗コード
緯度
経度

Fig.3

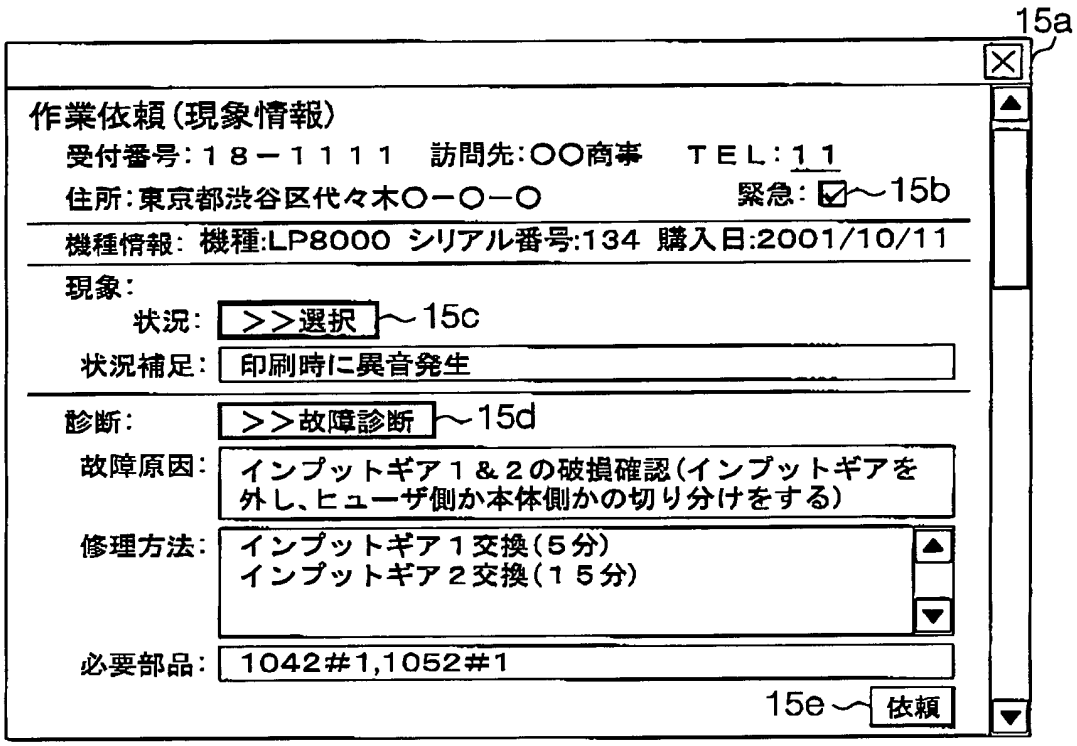

15a
作業依頼(現象情報)
受付番号:１８－１１１１ 訪問先:○○商事 ＴＥＬ:１１
住所:東京都渋谷区代々木○－○－○
緊急:
15b
機種情報: 機種:LP8000 シリアル番号:134 購入日:2001/10/11
現象:
状況:
>>選択
15c
状況補足:
印刷時に異音発生
診断:
>>故障診断
15d
故障原因:
インプットギア１＆２の破損確認(インプットギアを外し、ヒューザ側か本体側かの切り分けをする)
修理方法:
インプットギア１交換(５分)
インプットギア２交換(１５分)
必要部品:
1042#1,1052#1
15e
依頼

Fig.4

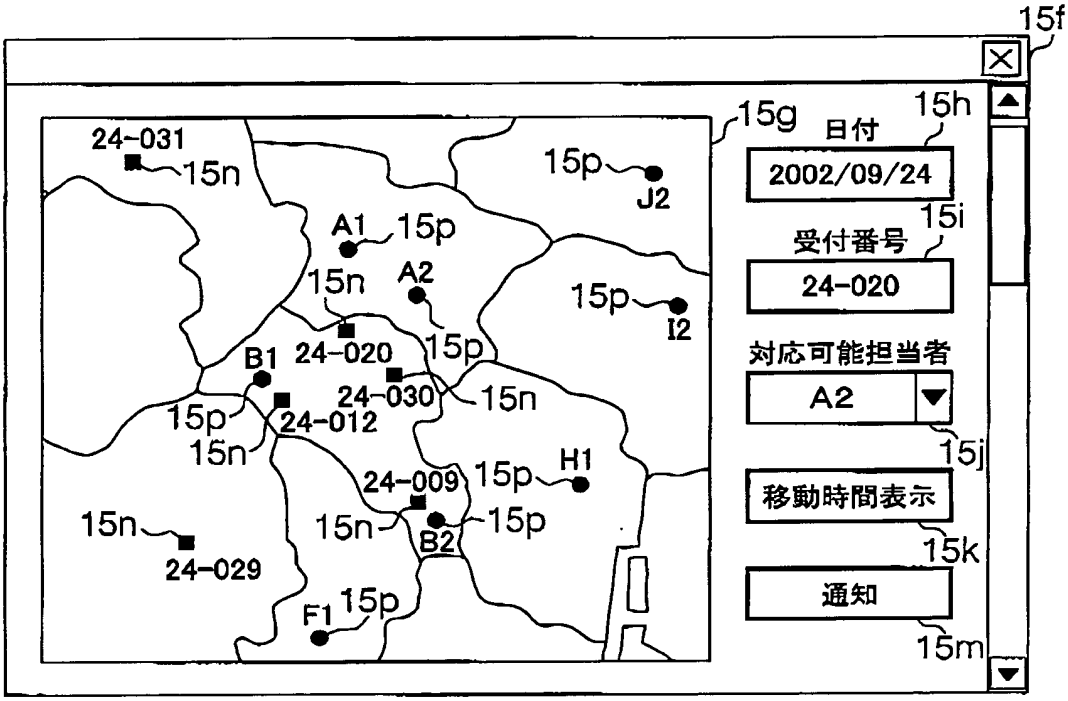

15f
24-031
15n
15p
J2
A1
15p
15n
A2
15p
I2
B1
24-020
15p
24-030
15n
15p
24-012
15n
24-009
15p
H1
15n
15n
B2
15p
24-029
F1
15p
15g
日付
15h
2002/09/24
15i
受付番号
24-020
対応可能担当者
A2
15j
移動時間表示
15k
通知
15m

Fig.5

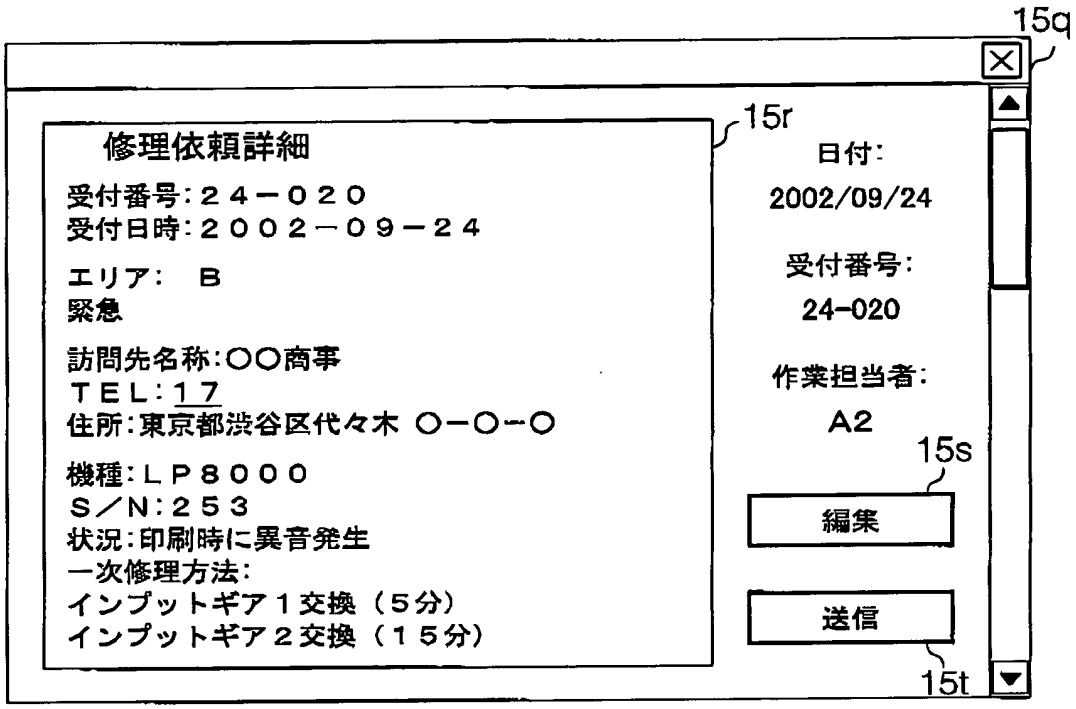

15q
修理依頼詳細
受付番号:２４－０２０
受付日時:２００２－０９－２４
エリア: B
緊急
訪問先名称:○○商事
ＴＥＬ:１７
住所:東京都渋谷区代々木 ○－○－○
機種:ＬＰ８０００
Ｓ／Ｎ:２５３
状況:印刷時に異音発生
一次修理方法:
インプットギア１交換（５分）
インプットギア２交換（１５分）
15r
日付:
2002/09/24
受付番号:
24-020
作業担当者:
A2
15s
編集
送信
15t

Fig.6

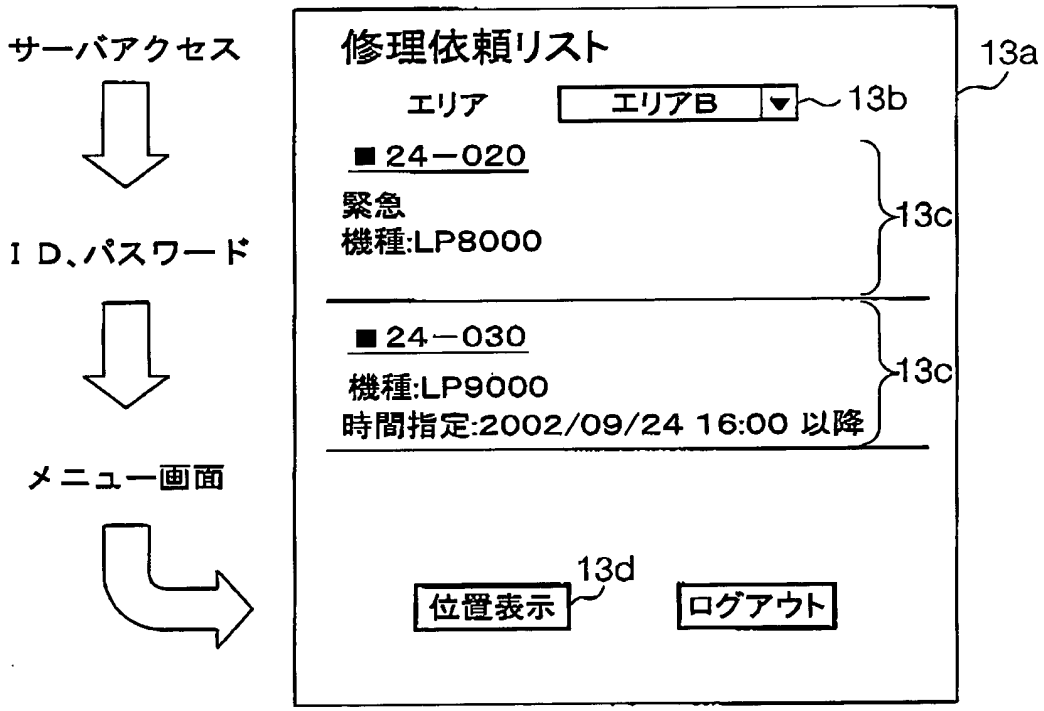

サーバアクセス
ＩＤ、パスワード
メニュー画面
修理依頼リスト
13a
エリア
エリアB
13b
■24－020
緊急
機種:LP8000
13c
■24－030
機種:LP9000
時間指定:2002/09/24 16:00 以降
13c
13d
位置表示
ログアウト

Fig.7

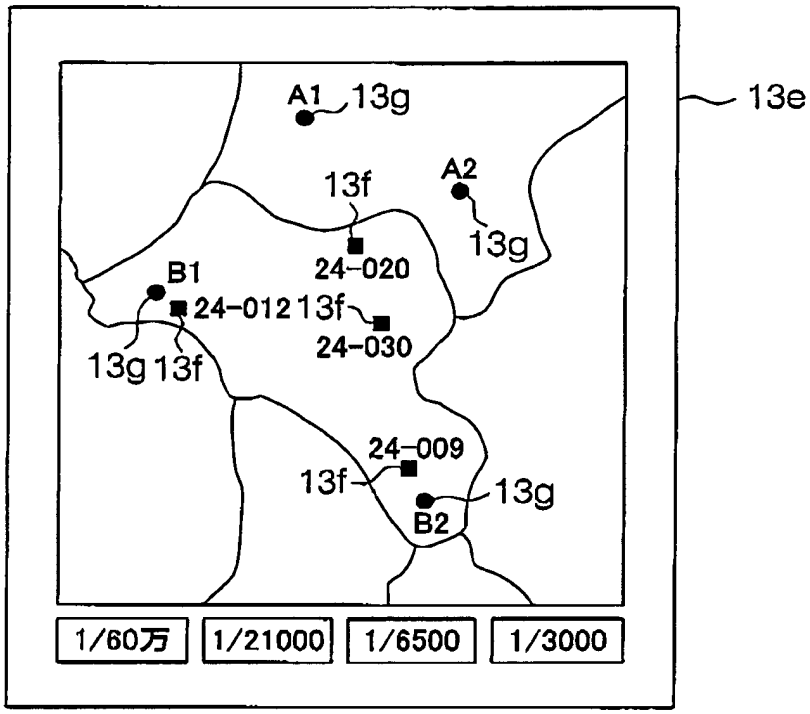

A1
13g
13e
13f
A2
13g
24-020
B1
24-012
13f
24-030
13g
13f
24-009
13f
13g
B2
1/60万
1/21000
1/6500
1/3000

Fig.8

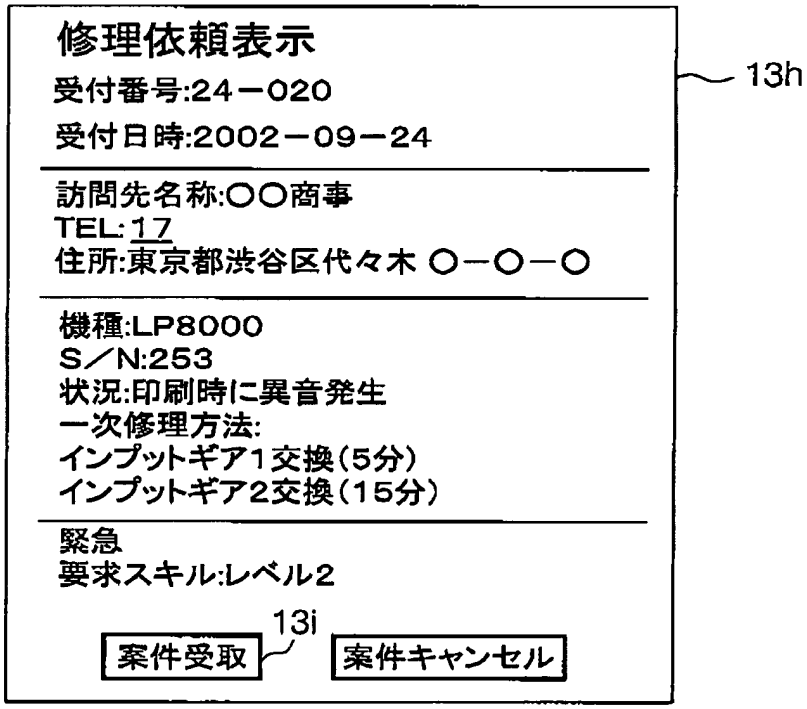

修理依頼表示
受付番号:24－020
受付日時:2002－09－24
訪問先名称:○○商事
TEL:17
住所:東京都渋谷区代々木 ○－○－○
機種:LP8000
S／N:253
状況:印刷時に異音発生
一次修理方法:
インプットギア1交換(5分)
インプットギア2交換(15分)
緊急
要求スキル:レベル2
13h
13i
案件受取
案件キャンセル

Fig.9

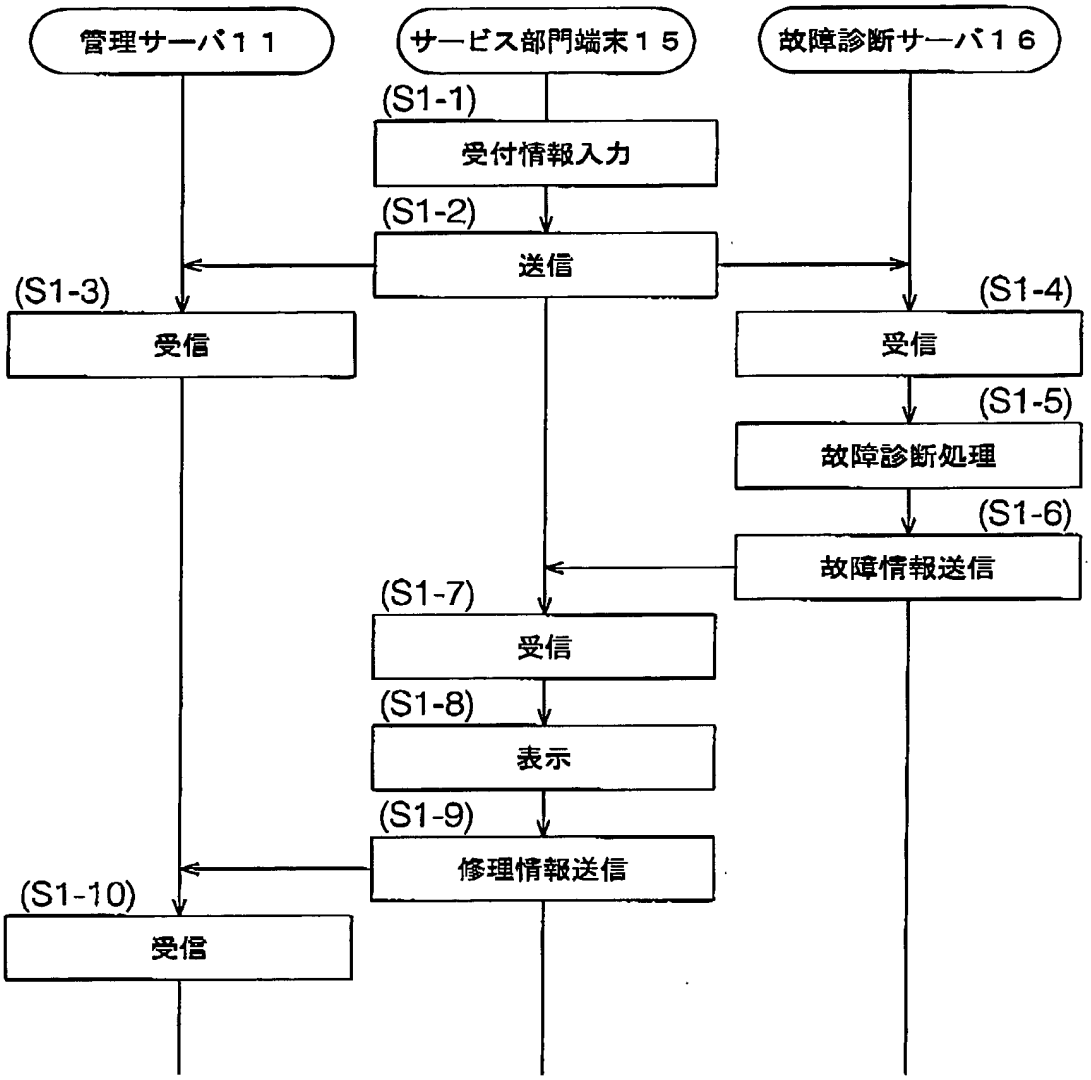

管理サーバ１１
サービス部門端末１５
故障診断サーバ１６
(S1-1)
受付情報入力
(S1-2)
送信
(S1-3)
受信
(S1-4)
受信
(S1-5)
故障診断処理
(S1-6)
故障情報送信
(S1-7)
受信
(S1-8)
表示
(S1-9)
修理情報送信
(S1-10)
受信

Fig.10

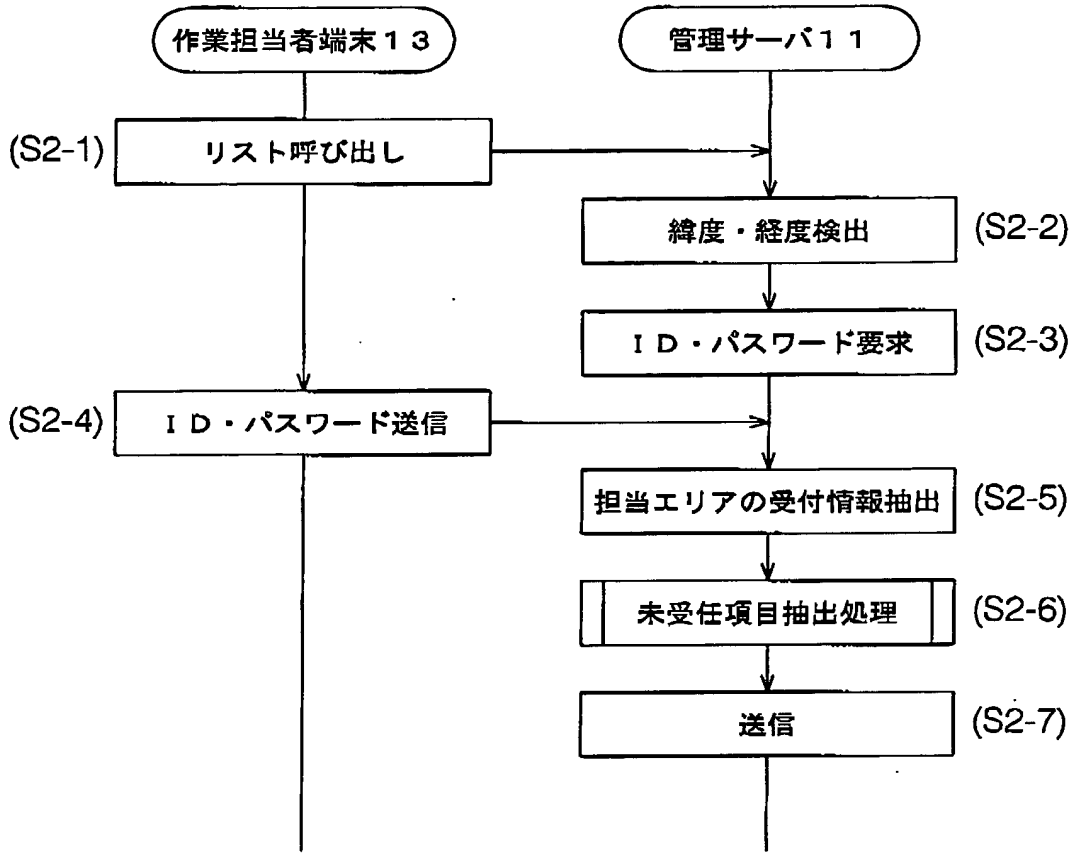

作業担当者端末１３
管理サーバ１１
(S2-1)
リスト呼び出し
緯度・経度検出
(S2-2)
ＩＤ・パスワード要求
(S2-3)
(S2-4)
ＩＤ・パスワード送信
担当エリアの受付情報抽出
(S2-5)
未受任項目抽出処理
(S2-6)
送信
(S2-7)

Fig.11

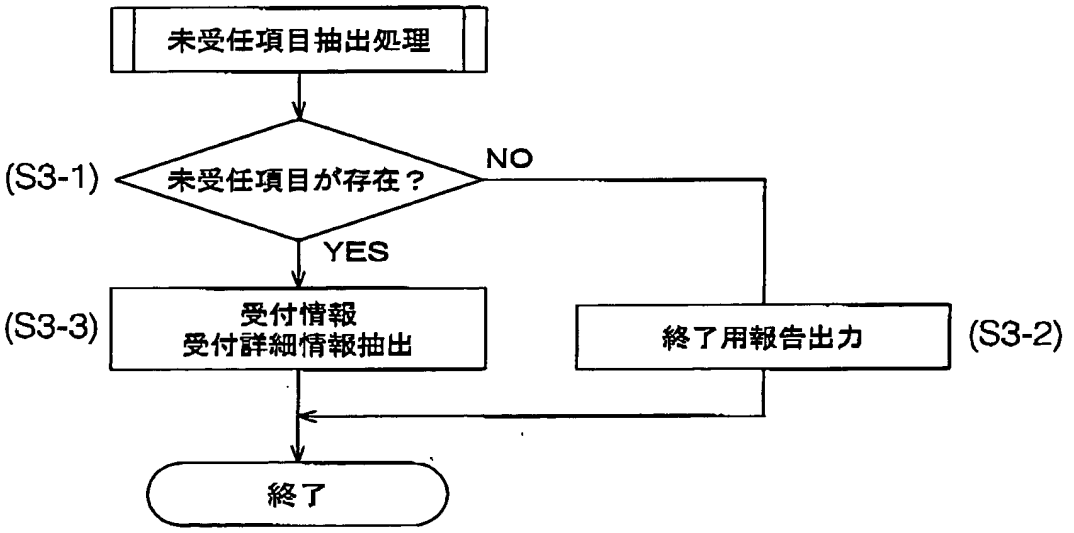

未受任項目抽出処理
(S3-1)
未受任項目が存在？
NO
YES
(S3-3)
受付情報
受付詳細情報抽出
終了用報告出力
(S3-2)
終了

Fig.12

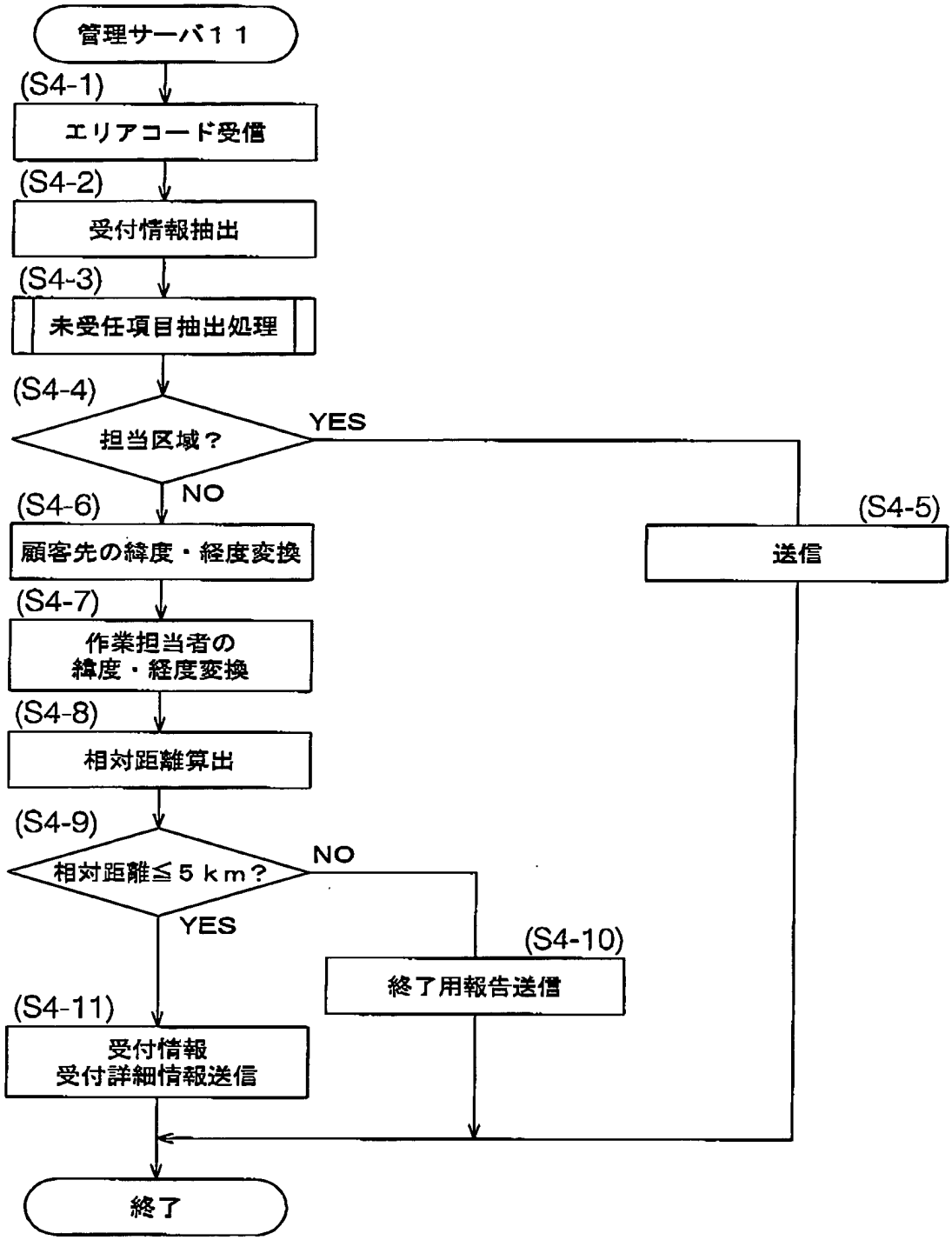

管理サーバ１１
(S4-1)
エリアコード受信
(S4-2)
受付情報抽出
(S4-3)
未受任項目抽出処理
(S4-4)
担当区域？
YES
NO
(S4-5)
送信
(S4-6)
顧客先の緯度・経度変換
(S4-7)
作業担当者の
緯度・経度変換
(S4-8)
相対距離算出
(S4-9)
相対距離≦５ｋｍ？
NO
YES
(S4-10)
終了用報告送信
(S4-11)
受付情報
受付詳細情報送信
終了

Fig.13

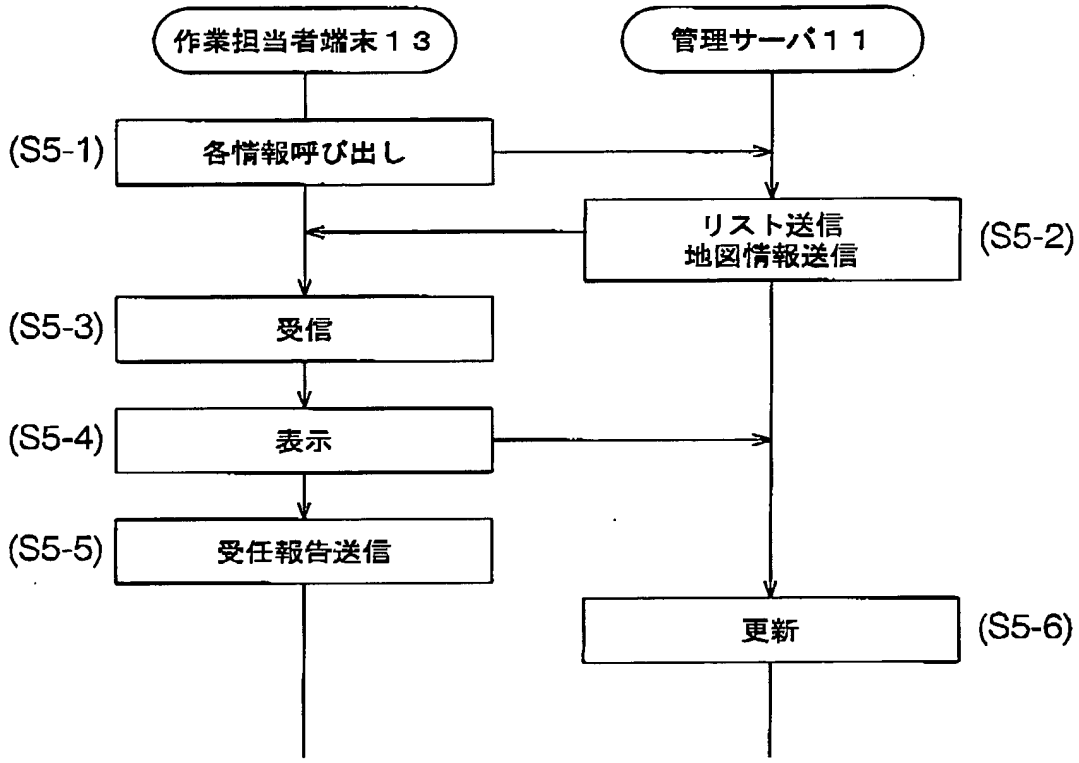

作業担当者端末１３
管理サーバ１１
(S5-1)
各情報呼び出し
リスト送信
地図情報送信
(S5-2)
(S5-3)
受信
(S5-4)
表示
(S5-5)
受任報告送信
更新
(S5-6)

Fig.14

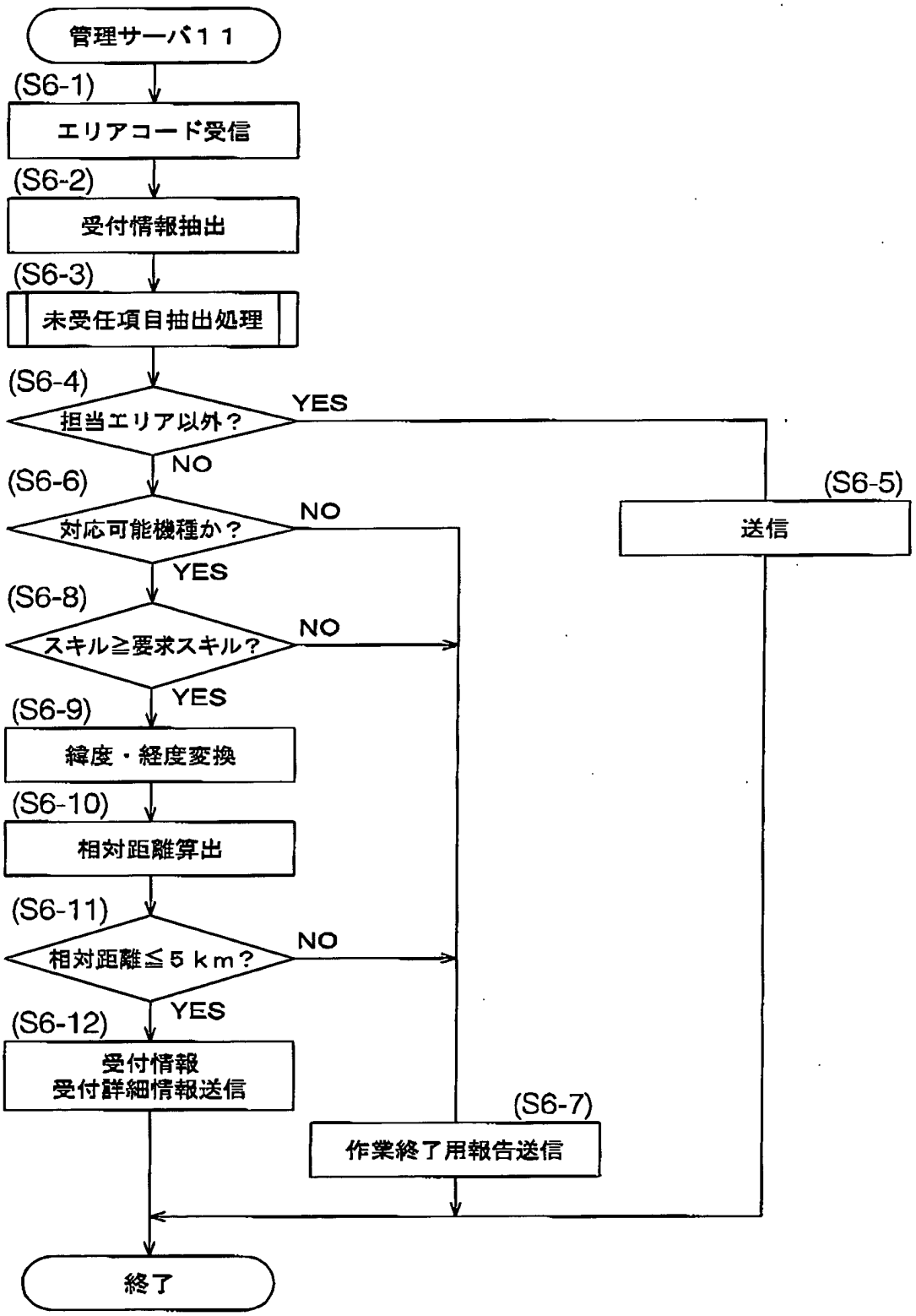
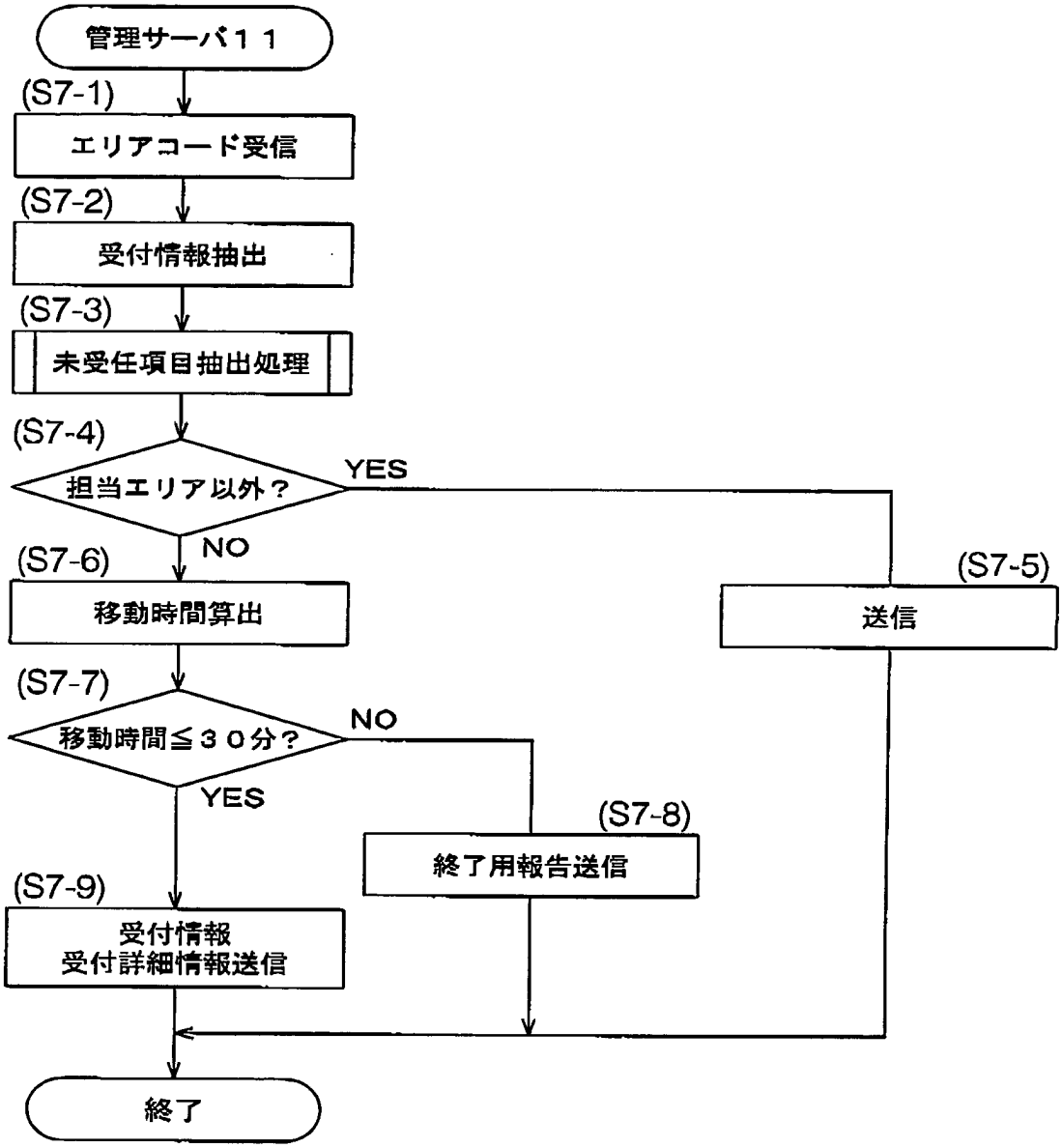

管理サーバ１１
(S6-1)
エリアコード受信
(S6-2)
受付情報抽出
(S6-3)
未受任項目抽出処理
(S6-4)
担当エリア以外？
YES
NO
(S6-5)
送信
(S6-6)
対応可能機種か？
NO
YES
(S6-8)
スキル≧要求スキル？
NO
YES
(S6-9)
緯度・経度変換
(S6-10)
相対距離算出
(S6-11)
相対距離≦５ｋｍ？
NO
YES
(S6-12)
受付情報
受付詳細情報送信
(S6-7)
作業終了用報告送信
終了

Fig.15


管理サーバ１１
(S7-1)
エリアコード受信
(S7-2)
受付情報抽出
(S7-3)
未受任項目抽出処理
(S7-4)
担当エリア以外？
YES
NO
(S7-5)
送信
(S7-6)
移動時間算出
(S7-7)
移動時間≦３０分？
NO
YES
(S7-8)
終了用報告送信
(S7-9)
受付情報
受付詳細情報送信
終了